

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI DISPENDUK KABUPATEN SIKKA- NTT**

## **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjan Strata 1 (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Minat  
Utama Reformasi Pemerintahan

**Oleh:**

**Jorge Baldoes Socrates**

**13120601111011**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN  
MASYARAKAT DI DISPENDUK KABUPATEN SIKKA-NTT**

**SKRIPSI**

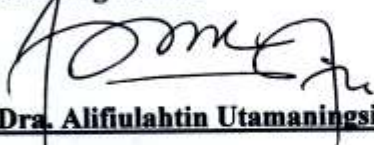
**Disusun oleh:**

**Jorge Baldoes Socrates**

**NIM.135120601111011**

**Telah diuji oleh dosen pembimbing**

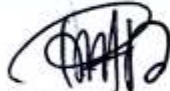
**Pembimbing Utama**



**Dr. Dra. Alifiulahtin Utamaningsih, M.Si**

**NIP.2012096704091002**

**Pembimbing Pendamping**



**Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev**

**NIP. 20140586092112011**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN MASYARAKAT DI  
DISPENDUK KABUPATEN SIKKA-NTT**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**Jorge Baldoes Socrates**

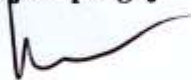
**NIM.135120601111011**

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana**

**Pada tanggal 19 oktober 2018**

**Tim penguji:**

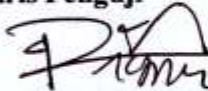
**Ketua majelis penguji**



**Fathur Rahman, S.IP.,MA**

**NIP.20110982004291001**

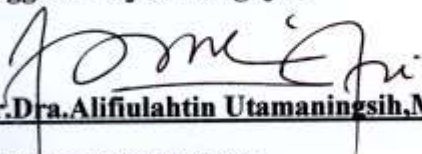
**Sekretaris Penguji**



**Ruth Agnesia Sembiring S.Sos.,MA**

**NIP.2016078805142001**

**Anggota Majelis Penguji I**



**Dr. Dra. Alifiulahtin Utamaningsih, M.Si**

**NIP.2012096704091002**

**Anggota Majelis Penguji II**



**Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec.Dev**

**NIP. 20140586092112001**

**Malang, 07 Desember 2018**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Unu Indigdo, S.E, M.S.i., Ak.**

**NIP.196908141994021001**

**PERNYATAAN****Nama: Jorge Baldoes Socrates****Nim: 135120601111011**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kabupten Sikka-NTT** merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemduian hari terbukti pernyataan saya tida benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersbut.

Malang, 07 Desember 2018

Yang membuat pernyataan

  
**Jorge Baldoes Socrates****NIM.135120601111011**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas berkatnya yang Telah dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tahap yang harus ditempuh untuk menyelesaikan strata suatu Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Brawijaya Malang.

Sehubungan dengan skripsi yang penulis banyak mendapatkan masukan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada kedua orang tua Bapak dan Mama serta kaka Diego Sansaba Alexander Rodrigues serta adik-adiku Febry, Dewi Rosario Indah, Ratna Anjani yang tidak hentinya memberikan doa, motivasi, dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Ibu Dr. Dra. Alifiulahtin Utamaningsih, M.Si dan Ratnaningsih Damayanti, S.IP.,M.Ec.Dev selaku dosen pembimbing yang senantiasa masuk-masuk dan dengan sabar membimbing mulai dari pembuatan proposal sampai menyelesaikan penelitian skripsi. Serta kepada ketua penguji Bapak Fathur Rahman, S.IP.,MA dan ibu Ruth Agnesia Sembiring. S. Sos.,MA yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Kepada kepala program Studi Ilmu Pemerintahan Bapak Joko Purnowo S.IP.,MA. Yang banyak membantu dalam penyelesaian administrasi selama pembuatan skripsi dan dosen-dosen program studi ilmu pemerintahan FISIP UB. Untuk semua pengalaman dan ilmu selama perkuliahan.
4. Kepada kepala Dispendukcapil kabupaten Sikka bapak Felixius Weto dan staf Dispenduk yang telah memberikan izin dan memberikan informasi kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
5. Kepada seluruh informan yang telah membantu penulis untuk pengumpulan data-data yang diperlukan skripsi.
6. Kepada sahabat-sahabatku Maria Yunaria Elista Noni, Arkan Daffa, Fiseska, terimakasih sudah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, penulis minta maaf.

Malang, 07 Desember 2018

Penulis

*Jorge Baldoes Socrates*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Penelitian Terdahulu .....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Dasar Teori.....	8
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Asas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Standar Pelayanan Umum.....	13
2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	14
2.1.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	17
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.1.8 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Penetapan Lokasi Penelitian .....	29
3.3 Fokus Penelitian .....	30
3.4 Pemilihan Informan.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Observasi.....	32
3.5.2 Wawancara.....	33
3.5.3 Dokumentasi .....	34
3.6 Analisis Data .....	34

3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	35
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	36
3.6.3 Penarikan Kesimpulan ( <i>Conclusion Drawing</i> ) .....	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.1 Profil Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	38
4.1.2 Visi dan Misi Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	39
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dispendukcapil .....	40
4.1.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	40
4.1.5 Perangkat Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	42
4.1.6 Pelayanan Umum Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	44
4.2 Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka ....	51
4.2.1 Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	51
4.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	54
4.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	59
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	61
4.2.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	63
4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	65
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran-saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1	Daftar Informan Kunci Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Kisi-kisi Observasi Kualitas Pelayanan Publik.....	33
Tabel 3.3	Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan Publik.....	34





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kab. Sikka.....	41
Gambar 4.2	Mekanisme Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka .....	50



## DAFTAR ISTILAH

Abdi masyarakat	: Orang-orang yang bekerja pada instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat.
Akta Kelahiran	: Tanda bukti yang berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selebar kerta yang dicetak.
Aparatur	: Orang-orang dan lembaga yang mempunyai peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan.
Eselon	: Tingkat jabatan struktural dalam instansi pemerintahan.
<i>Good Governance</i>	: Suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab, yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran, serta penciptaan legal dan <i>political framework</i> bagi tumbuhnya aktivitas usaha.
IT	: Kependekatan dari <i>Information and Technology</i> .
KK	: Kependekan dari Kartu Keluarga, yaitu kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.
KTP	: Kependekan dari Kartu Tanda Penduduk, yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia. KTP wajib dimiliki oleh WNI dan WNA yang memiliki ijin tetap tinggal, yang berumur 17 tahun atau lebih, yang telah/ pernah kawin.
Lembaga pemerintahan	: Lembaga yang dibuat oleh negara, dari negara dan untuk negara, yang bertujuan untuk membangun negara itu sendiri.
MenPAN	: Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
NIK	: Kependekatan dari Nomor Induk Kependudukan.
Otonomi	: Kewenangan untuk mengatur sendiri atau kewenangan untuk membuat aturan guna mengurus rumah tangga sendiri.
Pelayanan publik	: Segala bentuk jasa atau pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat Pusat, Daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

SDM	: Kependekatan dari Sumber Daya Manusia
SIAK	: Kependekatan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
SOP	: Kependekatan dari <i>Standard Operating Prosedure</i> , yaitu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasakan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik atau pelayanan umum saat ini menjadi hal yang sangat krusial, pelayanan publik merupakan hal yang sangat fenomenal khususnya di negeri kita Indonesia ini. Setiap orang membicarakan baik buruknya sebuah pelayanan menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu “selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari” birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pada saat ini salah satu tugas terpenting adalah memberikan layanan kepada publik. Pelayanan merupakan tugas umum yang hakiki dari “aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.” Hal itu berarti aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah harus “dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan” dengan membekali aparatur dengan kemampuan melayani. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparat negara, dalam hal ini pegawai negeri, akan mampu memenuhi kepentingan kebutuhan dan menanggapi keluhan masyarakat. Dengan demikian, maka pemerintah yang ada di tingkat kelurahan sampai kecamatan diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan keberhasilan program pemerintah dan dalam menggerakkan partisipasi masyarakat guna menyokong program-program itu, terlebih lembaga kecamatan yang dapat dikatakan sebagai lembaga penghubung antara pemerintah pusat dengan struktur lembaga terendah di bawahnya serta masyarakat sipil.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga pemerintahan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat/ publik, seharusnya seluruh unsur pelaksana pemerintah tingkat atas sampai tingkat kelurahan harus memiliki komitmen yang sama sehingga layanan yang diberikan benar-benar mampu memberikan arti penting bagi masyarakat pengguna jasa. Seiring dengan berjalannya waktu layanan pada tingkat kelurahan masih menghadapi kendala, bukan hanya masalah kesederhanaan, keterbukaan namun sistem birokrasi yang dianggap masih membebani masyarakat. Hal ini sebagai akibat dari perilaku birokrasi yang kurang bersikap transparan dalam memberikan pelayanan, bahkan dalam memberikan pelayanan lebih cenderung bersikap subyektif atau melihat siapa yang dilayani. Padahal, sebagai pelayan publik seharusnya mampu bersikap netral dan tidak bertindak diskriminatif atau tidak memihak kepada golongan tertentu, tujuannya agar pelayanan benar-benar bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil, tepat waktu, transparansi, efektif dan efisien.

Masalah yang nyata proses pelayanan umum, terutama “pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK)”, serta pembuatan Akta Kelahiran (AK) masih dirasakan berbelit dan tidak efektif, ketidak profesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti menjadi faktor utama lambannya pelayanan, yang mana seharusnya pelayanan merupakan hak seluruh masyarakat namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintahan belum memenuhi harapan semua pihak.<sup>1</sup> Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/ kegiatan yang bersifat jasa. Kualitas dari

---

<sup>1</sup> H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 51

pelayanan merupakan salah satu masalah yang perlu mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah (birokrasi) khususnya aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dipendukcapil).

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan dalam pelaksanaan “pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta” Kelahiran (AK), terkesan lambat, kurang tepat waktu, serta kurang transparansi sehingga masyarakat merasa bahwa “pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan” yang mereka harapkan. Untuk itu pemerintah kecamatan perlu melakukan evaluasi dalam menyempurnakan proses pembuatan KTP, KK dan AK masih terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan hal tersebut disebabkan mekanisme/prosedur yang panjang/ birokratis karena pembuatan KTP, KK dan AK melibatkan instansi vertikal yaitu lembaga Kecamatan dan lembaga Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan.<sup>2</sup>

Dalam pembuatan KTP, KK dan AK kapasitas lembaga kelurahan sebagai perpanjangan dari lembaga terkait sehingga cukup beralasan jika pembuatan KTP, KK dan AK diperlukan waktu yang relatif lama. Walaupun Camat memiliki komitmen yang kuat untuk melancarkan penerbitan/ pembuatan KTP, KK dan AK, tetapi keterbatasan kewenangan menyebabkan layanan pembuatan KTP, KK dan AK kurang efektif dan efisien.

Membahas tentang pelayanan KTP, KK dan AK tidak terlepas dari berbagai faktor penghambat seperti sumber daya aparaturnya, sarana dan prasarana, serta komitmen aparaturnya. Untuk menunjang kelancaran perlu didukung dengan sumber

---

<sup>2</sup> Maria Emaculata, *Wawancara Pribadi* (Rabu, 9 Agustus 2017)

daya aparatur yang berkualitas atau berkompeten, sementara keberadaan sumber daya aparatur yang berkualitas itu terbatas. Hal ini terindikasi sebagian besar berpendidikan menengah ke bawah. Di sisi lain, untuk menunjang kelancaran pelayanan perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, sementara keberadaan fasilitas penunjang masih terbatas. Hal itu teridikasi dari peralatan untuk mendukung operasional masih terbatas, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Selanjutnya, dari segi kompetensi dan konsistensi sumber daya aparatur, sarana operasional penunjang/ aplikasi sistem informasi dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan juga turut menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian kondisi obyektif di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur.”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

“Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran (AK) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur?
2. Faktor apakah yang mendukung dan menghambat kualitas dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran (AK) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas” maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas “pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta” Kelahiran (AK) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat kualitas dalam “pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta” Kelahiran (AK) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperkaya keilmuan dalam bidang administrasi dan dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan efektifitas pelaksanaan “pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta” Kelahiran (AK).

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

“Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan serta referensi bagi peneliti dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran (AK). Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak, khususnya pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta” Kelahiran (AK).

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menganalisis pelayanan publik di Dispendukcapil sudah sering dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terdahulu**

No.	Judul (Peneliti, Tahun Penelitian)	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Dumai (Sukmaida dan Komalasari, 2015)	Secara umum, kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Dumai termasuk dalam kategori 'cukup baik', baik pada aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. <sup>3</sup>	a. Pendekatan penelitian itu deskriptif kuantitatif, tapi penelitian ini deskriptif kualitatif. b. Lokasi penelitian ini di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. c. Fokus penelitian itu hanya pada pelayanan KK, tetapi fokus penelitian ini meliputi pelayanan KK, KTP, dan AK.
2.	Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Yulindaningtyas, 2015)	Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dispendukcapil Kota Kediri sudah baik, namun untuk prosedur operasional standar terlalu rumit sehingga perlu dipermudah lagi. Kendala-kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya petugas layanan sehingga menghambat kepastian jadwal pelayanan, kurang disiplinnya petugas pelayanan, serta kurangnya kepastian biaya pelayanan. <sup>4</sup>	a. Lokasi penelitian ini di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. b. Penelitian ini hanya fokus menganalisis kualitas pelayanan publik tanpa analisis kepuasan masyarakat.

<sup>3</sup> Sukmaida dan Eka Komalasari, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Dumai (*Jurnal Administrasi Fisipol UIR*, 2015, vol. 1 no. 1) hlm. 141

<sup>4</sup> Devi Yulindaningtyas, Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat (*JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2015, vol. 4 no. 2) hlm. 418

(Lanjutan Tabel 1. Daftar penelitian terdahulu)

No.	Judul (Peneliti, Tahun Penelitian)	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan dengan Penelitian yang Dilakukan
3.	“Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Mahardhika dan Larasati, 2015)	Dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih ada tiga dimensi yang belum berkualitas, yakni dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , dan <i>responsiveness</i> . Hal ini karena sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dan kurang dijaga, prosedur AK juga belum tersosialisasi dengan baik, respon petugas dalam melayani masih kurang baik dan kurangnya kesadaran pemohon” pelayanan AK akan haknya, serta kurang sosialisasi bentuk media pengaduan yang ada. <sup>5</sup>	a. Lokasi penelitian ini di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. b. Fokus penelitian tersebut hanya pada pelayanan AK, tetapi fokus penelitian ini meliputi pelayanan AK, KK dan KTP.
4.	“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten” Jember (Santoso, dkk., 2015)	“Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran” di Dispendukcapil Kab. Jember secara umum dalam keadaan baik berdasarkan perhitungan Servqual, baik pada dimensi bukti langsung, ketanggapan, jaminan, dan empati. <sup>6</sup>	a. Lokasi penelitian ini di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. b. Fokus penelitian itu hanya pelayanan AK, tetapi fokus penelitian ini meliputi pelayanan AK, KK dan KTP.
5.	Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar (Studi “pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten” Blitar) (Triningsih, dkk., 2017)	Implementasi pelayanan publik di Dispendukcapil Kab. Blitar kurang baik, terutama dalam pembuatan e-KTP dan AK yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Kualitas pegawai yang sudah baik menjadi faktor pendukung pemberian pelayanan prima, namun kendalanya ialah kurangnya kuantitas pegawai dan kurangnya sosialisasi. <sup>7</sup>	a. Lokasi penelitian ini di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. b. Fokus penelitian itu hanya pelayanan KTP dan AK, tetapi fokus penelitian ini meliputi pelayanan KTP, AK dan KK.

<sup>5</sup> Nora Sembadra Mahardhika dan Endang Larasati, Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (*Jurnal Ilmu Administrasi Publik Undip*, 2015, vol. 1 no. 1) hlm. 1

<sup>6</sup> Yowan Anggi Santoso, Inti Wasiati dan Boedijono, Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember (*Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember*, 2015, vol. 1 no. 1) hlm. 1

<sup>7</sup> Ayu Triningsih, Hevi Kurnia Hardini dan Saaiman, Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar (Studi pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar), (*Jurnal Ilmu Pemerintahan UMM*, 2017, vol. 1 no. 1) hlm. 1

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Dasar Teori

##### 2.1.1 Pelayanan Publik

“Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris ‘*Public*’ yang berarti umum, masyarakat dan negara. Kata ‘publik’ dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum, orang banyak, dan ramai.

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan baik itu berupa barang atau pun jasa yang sesuai dengan aturan pokok yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna barang maupun jasa pelayanan.

Pelayanan publik sering dijadikan sebagai tolok ukur dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>8</sup>

Menurut pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>9</sup> Loc.cit.



Pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang datur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis” lainnya.

Berbagai jenis pelayanan yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik adalah:<sup>10</sup>

1. Kriteria pertama, “biasanya digunakan adalah sifat dari barang dan jasa itu sendiri, barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas tinggi biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kepada pasar karena mereka tidak dapat mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan warga masyarakat yang sangat luas, misalnya, pendidikan dasar, pelayanan kesehatan, pertahanan negara, pembersihan pencemaran udara, serta pembangunan jalan umum. Semua pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sangat penting dan harus disediakan oleh negara, sehingga pelayanan tersebut menjadi bagian dari pelayanan publik.
2. Kriteria kedua yang dapat digunakan untuk mendefinisikan pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dari misi negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya, misalnya pelayanan untuk memenuhi

---

<sup>10</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015) hlm. 72

tujuan dan misi negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Setiap warga negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang” dijamin pemenuhannya oleh negara.

Berbagai pelayanan administratif, “seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, KK (Kartu Keluarga), merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran sangatla vital dalam kehidupan warga negara karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Dalam Lampiran 3 Keputusan MenPAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka “ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan” yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Kasim, organisasi memiliki cir-ciri yaitu: (a) tidak sepenuhnya otonomi, tetapi dikuasai faktor eksternal, (b) diadakan untuk pelayanan masyarakat, (c) tidak dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar, (d) kesehatan organisasi publik diukur melalui kontribusinya terhadap tujuan politik dan kemampuan mencapai hasil maksimum dengan sumber daya yang tersedia, (e) kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang negatif/ merugikan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> KepmenPAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang *Pelayanan Publik*

<sup>12</sup> A. Patra dan M. Zen, *Pelayanan Publik Bukan untuk Publik* (Jakarta: Yappika, 2006), hlm. 17

### 2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Asas (*principle*) merupakan sesuatu yang dapat dijadikan sebagai alas, sebagai dasar, sebagai tumpuan atau fondamen untuk mengembalikan sesuatu yang kita jelaskan. Dalam perpektif Hukum Administrasi Negara dikenal adanya prinsip-prinsip atau asas-asas umum penyelenggaraan administrasi negara yang baik (*general principle of good administration*). Kemunculan prinsip-prinsip tidak bisa dilepaskan dari keberadaan administrasi negara sebagai penyelenggara pemerintah (*executive*)”, selain memiliki konsentrasi kekuasaan yang makin besar juga bersentuhan langsung dengan rakyat. Tindakan berbagai pelayanan merupakan pekerjaan administrasi negara yang langsung berhubungan dengan rakyat. Setiap bentuk penyalahgunaan kekuasaan atau cara-cara bertindak yang memenuhi syarat-syarat penyelenggaraan administrasi negara yang baik akan langsung dirasakan sebagai perbuatan sewenang-wenang atau merugikan orang banyak. Karenanya pelaksanaan prinsip-prinsip penyelenggaraan administrasi negara harus dilakukan dengan baik untuk mencegah dan menghindarkan rakyat dari segala tindakan administrasi negara yang dapat merugikan rakyat atau” menindas.

Prinsip-prinsip atau asas-asas penyelenggaraan administrasi negara yang baik diakomodir di dalam pasal 3 UU “Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Prinsip-prinsip tersebut antara lain: <sup>13</sup>

1. Asas kepastian hukum, adalah asas yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan” negara.

---

<sup>13</sup> Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi* (Malang: Setara Press, 2012), hlm. 140

2. Asas tertip penyelenggaraan negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
3. Asas kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
4. Asas keterbukaan, yaitu “asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
5. Asas proporsionalitas, adalah asas yang mengutamakan keadilan yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Asas profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keadilan yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya, asas-asas penyelenggaraan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 asas. Asas-asas tersebut meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.<sup>14</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

<sup>14</sup> Eny Kusdarini, *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* (Yogyakarta: UNY Press, 2011), hlm. 92



### 2.1.3 Standar Pelayanan Umum

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik, yaitu:<sup>15</sup>

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya, untuk melengkapi standar pelayanan di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Dasar hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
2. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

---

<sup>15</sup> KepmenPAN, Op.cit.

<sup>16</sup> Loc.cit.

3. Prosedur pelayanan  
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Waktu penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya pelayanan  
Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.”
7. Sarana dan prasarana  
Peralatan/ fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan termasuk peralatan/ fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetisi petugas pelayanan  
“Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman
9. Pengawasan internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Pengawasan eksternal  
Penanganan pegaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jaminan pelayanan  
Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Azas dan standar pelayanan di atas harus menjadi pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian kinerja penyelenggaranya. Adanya standar dalam kegiatan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya” memuaskan, serta tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Seringkali sangat sulit untuk memahami rasionalitas dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Warga pengguna layanan sering

dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Warga tidak pernah mampu memperkirakan kapan urusannya dengan birokrasi pelayanan dapat diselesaikan. Ketidakpastian tidak hanya berlaku untuk waktu, tetapi terjadi juga dengan biaya layanan. Keluhan warga pengguna layanan seringkali muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara.<sup>17</sup>

Berbicara tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

“Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Menurut Ratminto dan Winarsih, kegiatan pelayanan umum atau publik, antara lain:<sup>18</sup>

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, AK, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah, dan sebagainya.

---

<sup>17</sup> Agus Dwiyanto, Op.cit., hlm. 78

<sup>18</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 20

2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat” menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:<sup>19</sup>

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KK, KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan, merupakan “pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat” dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, yaitu pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok bagi masyarakat dan kebutuhan perumahan “seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil” serta perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan “seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah” yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
  - a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
  - b. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
  - c. Ketepatan ukuran/ kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
  - d. Menimbulkan rasa kenyamanan
  - e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari “berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata

---

<sup>19</sup> Ibid, hlm. 46-47



lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

### **2.1.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan jika faktor-faktor pendukungnya cukup memadai dan bisa difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.”

Menurut Moenir, secara umum ada enam faktor pendukung keberhasilan pelayanan publik, meliputi:<sup>20</sup>

#### **1. Faktor kesadaran**

Faktor “kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

#### **2. Faktor aturan**

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang.

Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan

---

<sup>20</sup> H. A. S. Moenir, Op.cit., hlm. 67



berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting, yang meliputi kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman pelaksanaan, serta disiplin dalam melaksanakan (disiplin waktu dan disiplin kerja).

### 3. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

### 4. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

### 5. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

### 6. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, yaitu:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat” emosional.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum ada enam faktor pendukung pelayanan publik. Keenam faktor pendukung tersebut meliputi faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, dan faktor sarana pelayanan.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

“Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun, tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.<sup>21</sup> Dengan demikian, maka jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 4

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pemberi pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, akan tetapi jika sebaliknya yaitu layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.<sup>22</sup> Bagi perusahaan yang bergerak di sector jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

---

<sup>22</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prehalilindo, 2000, Ed. Milenium), hlm. 25

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Menurut Moenir, yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas, antara lain:<sup>23</sup>

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang” lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikemukakan kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

#### **2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam “kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain:<sup>24</sup>

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.

---

<sup>23</sup> H. A. S. Moenir, Op.cit., hlm. 205

<sup>24</sup> Loc.cit.

2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Sementara itu, Zeithaml mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, yaitu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
  - b. Kenyamanan tempat pelayanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan, yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
  - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, yaitu pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
  - e. Penggunaan alat bantu pelayanan, yang tentu sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan bagi masyarakat. Alat bantu yang

---

<sup>25</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 46-47



dimaksud di sini “adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, yang sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas, karena dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
  - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, yang sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan, yaitu sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepadapengguna layanan.
  - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat, karena pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengancepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
  - c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, sebab jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalulama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
  - d. Respon keluhan pelanggan, yaitu setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Jaminan tepat waktu pelayanan, yang sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
  - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, yang umumnya sudah ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sebab pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses” pelayanan publik.

Sebagai pegawai pelayanan publik, sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan bagi masyarakat umum daripada kepentingan yang bersifat pribadi.

- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, yang “sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- c. Tidak diskriminatif, sebab dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan, karena sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diketahui ada lima dimensi dari kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut meliputi dimensi *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (respon atau ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan dimensi *emphaty* (empati).

### 2.1.8 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik

Masyarakat modern yang hidup di era globalisasi seperti sekarang ini tentu sangat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan mutu kualitas pelayanan publik semakin hari semakin meningkat dan masyarakat cenderung kritis terhadap produk atau jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kepuasan pelanggan.

Banyak faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain guna menunjang kualitas pelayanan secara optimal yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Tjiptono dan Candra, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:<sup>26</sup>

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kerja organisasi atau instansi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai harapan dan kebutuhan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sikka merupakan salah satu dinas pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, maka instansi

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 115

pemerintah tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas” agar tumbuh kepercayaan dari publik dan mereka merasa puas dengan kinerja para pegawainya.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan suatu instansi. Dengan kata lain, tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan para anggota instansi tersebut. Khusus berkaitan dengan pelayanan publik di Dispendukcapil, ada lima indikator yang dapat dinilai oleh publik, yaitu “bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada para penggunanya. Jika fasilitas fisik berupa tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) memadai, serta penampilan pegawai yang sopan dan rapi maka dapat memberikan kepuasan dalam diri pelanggan.

Dimensi *reliability* (kehandalan) menjadi penentu tercapainnya pelayanan yang prima, karena dari kemampuan pegawai akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan memepermudah pelaksanaan pelayanan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dan keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayan.

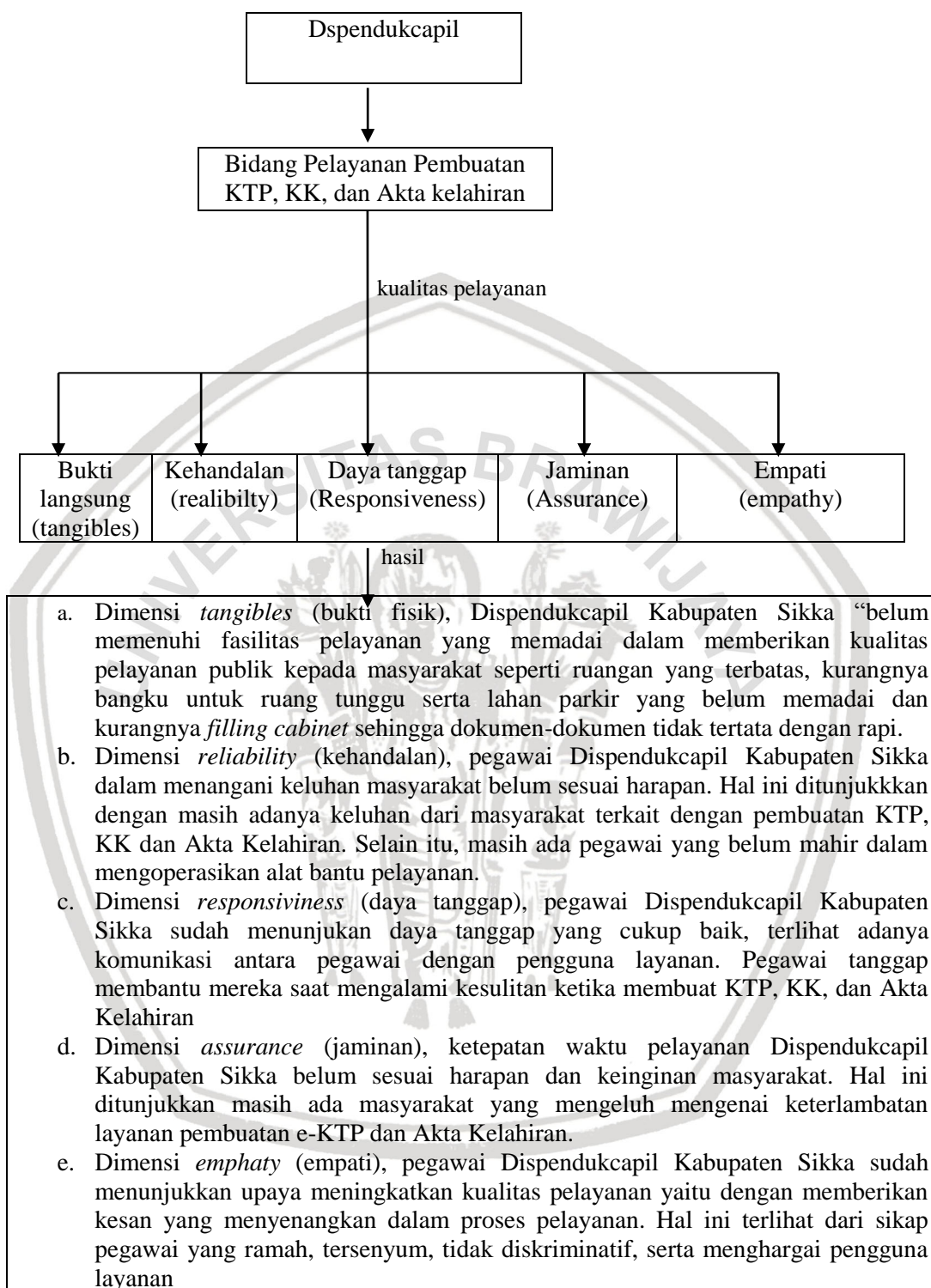
Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya penggunanya. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan. Oleh karena itu, profesionalisme dan kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dimensi *emphaty* (empati) berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai pelayanan kepada pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan berupaya memahami keinginan dan harapan pengguna layanan di mana mereka mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara” spesifik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikemukakan kerangka pemikiran penelitian ini, sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian” kualitatif, karena data penelitian ini berupa kata-kata atau kalimat hasil wawancara dengan informan penelitian. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, pandangan, motivasi, tindakan sehari-hari, secara holistik dan dengan metode deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa (naratif) pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>27</sup>

Sementara itu, “metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif berarti peneliti mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta di” lapangan.<sup>28</sup> Dengan menggunakan metode deskriptif maka peneliti ingin menggali secara mendalam fakta-fakta mengenai kualitas pelayanan publik (administrasi kependudukan) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur.

##### 3.2 Penetapan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah “di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur. Kantor

---

<sup>27</sup> Arifin, *Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Lilin Persada Press, 2010), hlm. 26

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2012, Cet. ke-15), hlm. 19

tersebut terletak atau beralamat di Jalan Soekarno-Hatta Nomor” 5 Kelurahan Kota Baru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur (NTT).

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut ialah dikarenakan dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di lapangan menunjukkan fakta kurang optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Hal tersebut bisa dilihat dari lambatnya proses pembuatan dan penyelesaian KTP, KK dan AK di sana. Selain itu, petugas pelayanan pembuatan KTP, KK dan AK di sana juga memungut biaya kepada pemohon, di mana hal ini seharusnya gratis. Hal tersebut menunjukkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka, khususnya “dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahir”n (AK).

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus atau titik yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi: (1) kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil “di Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur dan (2) faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan” Catatan Sipil di Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur.

### **3.4 Pemilihan Informan**

Penelitian ini menggunakan informan kunci sebagai sumber data, yang diharapkan bisa memberi informasi mendalam tentang fokus penelitian. Pemilihan informan kunci menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu dengan cara

*purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan “teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan-pertimbangan yang dibuat oleh peneliti sendiri sesuai dengan tujuan penelitian.”<sup>29</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menetapkan beberapa pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan informan kunci penelitian ini, yaitu:

1. Informan adalah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka yang bertugas melayani pembuatan KTP, KK dan AK.
2. Informan adalah masyarakat pemohon KTP, KK dan AK di Dispendukcapil Kabupaten Sikka.
3. Informan berada di Dispendukcapil Kabupaten Sikka ketika penelitian ini dilakukan.
4. Informan bersedia berpartisipasi dalam kegiatan wawancara dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan dan pertimbangan yang digunakan untuk memilih informan di atas, maka ditetapkan informan kunci penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci Penelitian**

No.	Nama	Keterangan
1.	Drs. Ekon Bernardus Ratu	Kepala Dispendukcapil Kab. Sikka
2.	Felixius Weto	Kasi. Pelayanan Pembuatan KTP, KK dan AK
3.	Irenius Sia	Seksi bagian pelayanan Kecamatan
4.	Rini	Masyarakat pemohon KTP
5.	Nicholas	Masyarakat pemohon KTP
6.	Ludvina	Masyarakat pemohon KK
7.	Rina	Masyarakat pemohon KK
8.	Nicholas	Masyarakat pemohon AK
9.	Ema	Masyarakat pemohon AK

<sup>29</sup> Ibid, hlm. 218-219

### 3.5 “Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat, maka dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan. Teknik-teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 3.5.1 Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat atau mengamati secara langsung keadaan di lapangan yaitu proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di” Sub bagian Pelayanan Umum di Dispendukcapil Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur. Dalam observasi langsung pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati “mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan” selesai.

Dengan demikian, maka peneliti dapat mengamati kualitas pelayanan publik yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Sikka ditinjau dari 5 (lima) dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan yang diamati, yaitu “bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Tabel berikut ini menunjukkan dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik yang diobservasi.



**Tabel 3.2 Kisi-kisi Observasi Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan publik	1. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	a. Kerapian penampilan pegawai pelayanan publik
		b. Fasilitas yang ada di kantor Kec. Hewokloang
		c. Tata ruang tempat pelayanan
	2. Keandalan ( <i>reliability</i> )	a. Pelayanan yang cepat oleh pegawai
		b. Pegawai tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat
	3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	a. Pegawai menguasai pengetahuan tentang pelayanan publik
		b. “Pegawai tanggap dalam membantu masyarakat yang bermasalah” dalam pelayanan
		c. Ada wadah untuk menampung aspirasi, saran, dan keluhan masyarakat
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> )	a. Jaminan ketepatan waktu pelayanan
		b. Jaminan kepastian biaya pelayanan
		c. Kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, memberi info dan kebutuhan masyarakat
	5. Empati ( <i>emphaty</i> )	a. “Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan
		b. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

### 3.5.2 Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat pokok permasalahan yang diteliti.

Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-dept interview*) dengan tujuan untuk memperoleh data primer mengenai (a) kualitas pelayanan publik dan (b) faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan” publik. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada seluruh informan kunci. Berikut ini disajikan kisi-kisi sebagai pedoman wawancara:

**Tabel 3.3 Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan publik	1. Prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan
	2. SDM yang ada di bagian pelayanan
	3. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat
	4. Produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan
	5. Prasarana dan sarana kerja
	6. Sikap dalam menyikapi saran atau masukan
	7. Keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti
	8. Keamanan lingkungan di sekitar kantor
	9. Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik

### 3.5.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan “cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang” diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap, sah, sehingga bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan “yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik” di Dispendukcapil Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur.

### 3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara kontinyu (terus-menerus) sejak peneliti menggali data sampai pada tahap akhir penelitian, menggunakan pola berpikir induktif, analisis siklus, mencari pola atau model, mengembangkan atau menemukan teori (tidak menguji hipotesis).<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014, Cet. 15), hlm. 271

Mengingat data-data primer yang terdapat dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara secara mendalam, maka bentuk data yang dihasilkan berupa kalimat-kalimat yang diungkapkan oleh informan kunci untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan. Dengan demikian, sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara induktif. Tahapan analisis data penelitian ini selengkapnya peneliti uraikan berikut ini.

### **3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Menurut Miles dan Huberman, mereduksi data berarti peneliti merangkum, memilih poin-poin yang penting, memfokuskan pada objek-objek penelitian, dan menemukan temanya, sehingga dapat memberikan ilustrasi atau deskripsi yang jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data selanjutnya.<sup>31</sup>

Berkaitan dengan proses reduksi data, peneliti secara teliti memilih-milih data hasil wawancara sehingga sesuai dengan objek-objek yang diteliti, karena tidak semua pertanyaan dalam wawancara berkaitan dengan fokus penelitian, namun beberapa pertanyaan dalam wawancara hanya berfungsi sebagai pelengkap untuk memperoleh informasi mengenai fokus penelitian yang menjadi data primer. Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mereduksi data adalah terlebih dahulu peneliti mencatat seluruh hasil wawancara yang diperoleh dari informan kunci. Selanjutnya, peneliti mengelompokkan data sesuai dengan objek-

---

<sup>31</sup> Sugiyono, Op.cit., hlm. 247

objek yang diteliti, yang terdiri dari kelompok data kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik.

### 3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Teknik penyajian data penelitian kualitatif adalah dengan membuat penjelasan-penjelasan singkat (*short description*). Hal ini sejalan dengan pendapat Miles dan Huberman yang menyatakan “teknik yang digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif adalah dengan membuat narasi sehingga memudahkan pembaca memahami hasil penelitian sesuai dengan masalah yang dikaji.”<sup>32</sup>

Uraian di atas menjelaskan bahwa dalam menyajikan data, peneliti mencatat seluruh data yang diperoleh agar memudahkan dalam analisis data selanjutnya. Berkaitan dengan hal tersebut maka langkah-langkah penyajian data yang peneliti tempuh adalah terlebih dahulu peneliti menguraikan data secara runtut sesuai dengan kelompok data. Setiap penyajian data, peneliti berusaha menguraikan data sedetail mungkin sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Selanjutnya, peneliti mengecek lagi data-data yang telah disajikan untuk menghindari jika ada data yang belum diuraikan.

### 3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Menurut Miles dan Huberman, tahap akhir dari analisis data penelitian kualitatif ialah melakukan penarikan kesimpulan.<sup>33</sup> Langkah-langkah yang ditempuh ialah terlebih dahulu peneliti membaca ulang untuk mengidentifikasi

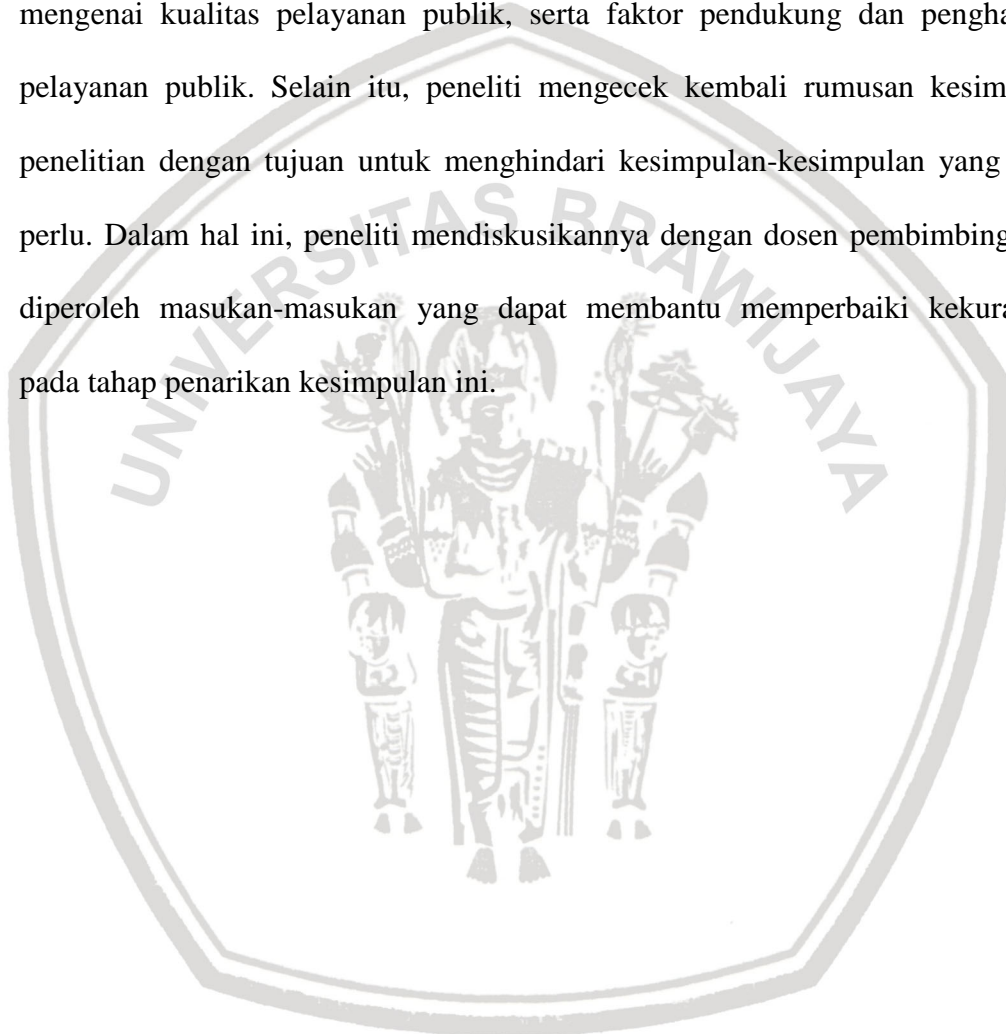
---

<sup>32</sup> Ibid, hlm. 251

<sup>33</sup> Loc.cit.

dan mencermati data-data yang telah disajikan. Selanjutnya, peneliti merangkum inti dari data-data yang disajikan berdasarkan kelompok datanya.

Tahap akhir, peneliti merumuskan kesimpulan penelitian berdasarkan kelompok data yang telah dianalisis dan disajikan, yang meliputi kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik. Selain itu, peneliti mengecek kembali rumusan kesimpulan penelitian dengan tujuan untuk menghindari kesimpulan-kesimpulan yang tidak perlu. Dalam hal ini, peneliti mendiskusikannya dengan dosen pembimbing agar diperoleh masukan-masukan yang dapat membantu memperbaiki kekurangan pada tahap penarikan kesimpulan ini.





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil Dispendukcapil Kabupaten Sikka

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sikka merupakan salah satu dinas pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan ditetapkan Peraturan” Bupati Kabupaten Sikka Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, maka Dispendukcapil Kabupaten Sikka yang menjalankan tugas “di bidang kependudukan dan catatan sipil” merumuskan berbagai kebijakan teknis melalui peningkatan pelayanan publik dalam bidang tersebut.

Letak kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka adalah di Jl. Soekarno-Hatta No. 5 Kelurahan Kota Baru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka Propinsi Nusa Tenggara Timur. Desentralisasi Dispendukcapil Kabupaten Sikka yaitu pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah di bidang pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 6 “Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah” daerah akan dapat menciptakan momentum untuk melakukan penguatan politik lokal yang berdampak kepada perbaikan pelayanan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah kepada rakyat.

Dalam pelaksanaan kegiatan, pegawai kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka seringkali dihadapkan dengan berbagai hambatan/ masalah yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Rendahnya kemampuan pegawai pelaksana dari sisi kuantitas serta kualitas yang berdampak pada pelayanan, serta validasi data dan informasi.
2. Prasarana (gedung Dispendukcapil Kabupaten Sikka) belum memadai, serta sanitasi lingkungan fisik juga kurang memadai.
3. Fasilitas penunjang seperti peralatan sistem jaringan pada pelayanan perlu dibenahi dari waktu ke waktu.
4. Tuntutan pelayanan dokumen kependudukan & pencatatan sipil sangat tinggi.
5. Kondisi topografi yang sangat sulit, dari satu dusun ke dusun lain cukup jauh, yang menjadi kendala bagi masyarakat yang usia lanjut untuk mendapatkan pelayanan KTP, KK dan AK.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Dispendukcapil Kabupaten Sikka

Guna melaksanakan tugas pokok dan fungsinya maka ditetapkan visi dan misi, serta Program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, sebagai berikut:<sup>34</sup>

**Visi** : “Satu Sikka yang Mandiri dan Sejahtera”

Keterkaitan Visi, Misi, dan Program “Kepala Daerah dan wakil Kepala Daerah” dengan tugas pokok Dispendukcapil Kabupaten Sikka ada pada rumusan Visi “Mandiri dan Sejahtera”. Adapun misi Dispendukcapil Kabupaten Sikka adalah:<sup>35</sup>

- Misi** :
1. Meningkatkan situasi dan kondisi masyarakat Sikka yang berkeadilan, tentram dan tertib.
  2. Meningkatkan pengolahan dan pemanfaatan potensi ekonomi daerah.
  3. Meningkatkan kualitas SDM masyarakat.
  4. Mewujudkan tata kelola birokrasi yang baik dan bersih.

---

<sup>34</sup> Dokumen Dispendukcapil Kabupaten Sikka (2018)

<sup>35</sup> Loc.cit.

Keterkaitan Visi dan Misi dengan tugas pokok Dispendukcapil Kabupaten Sikka berada pada rumusan misi ke empat yaitu “Mewujudkan Tata Kelola Birokrasi yang Baik dan Bersih”, yang dimaknai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur yang transparan dalam mewujudkan pelayanan prima.

#### **4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dispendukcapil**

Sesuai Peraturan Bupati Kabupaten Sikka Nomor 37 Tahun 2016 “tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sikka, maka ditetapkan tugas pokok dan fungsi Dispendukcapil Kabupaten Sikka, sebagai berikut:<sup>36</sup>

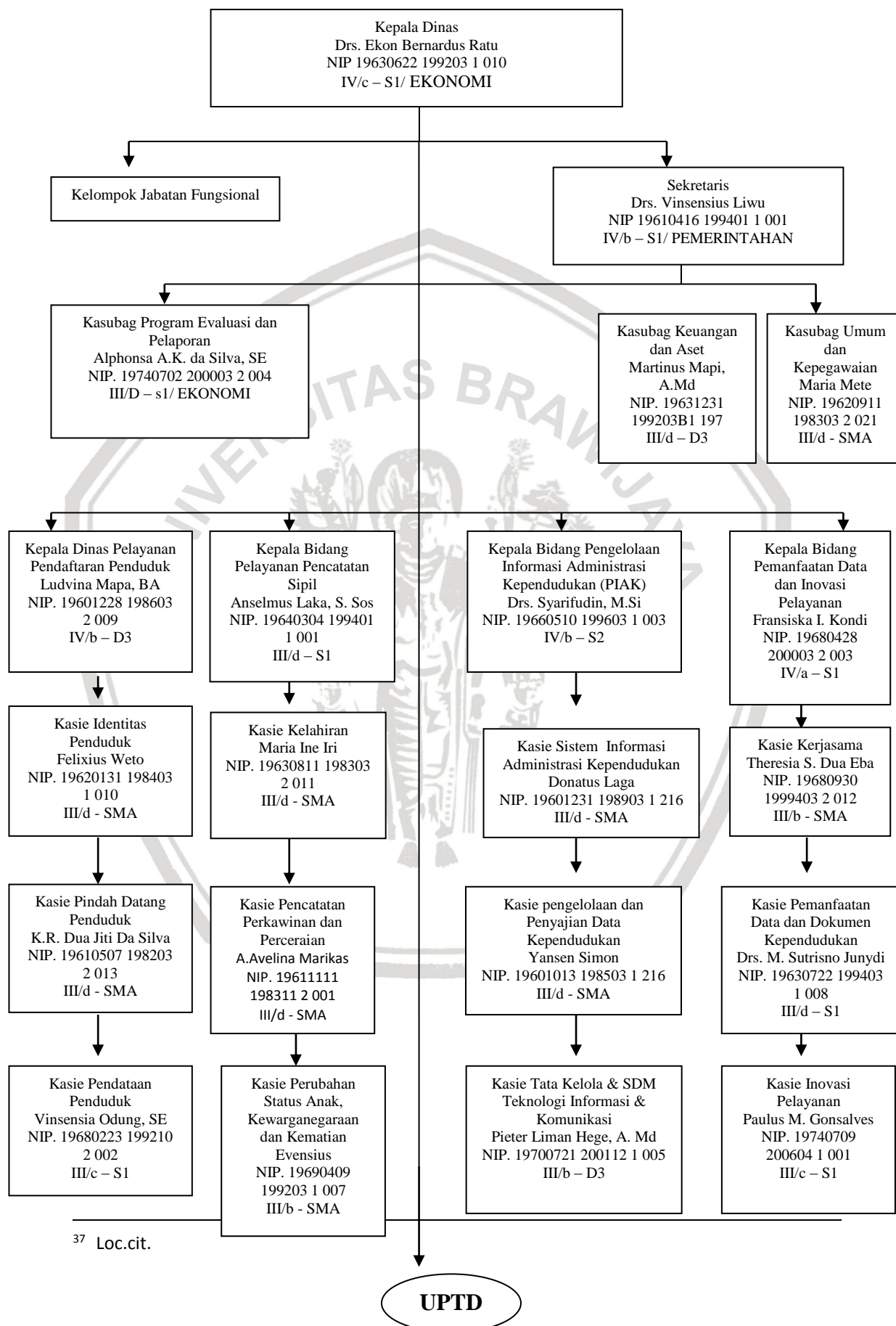
1. Kantor Dispendukcapil adalah unsur pelaksanaan tugas Bupati, dipimpin oleh Kepala Kantor, yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah berdasarkan otonomi dan tugas pembantu.
2. Kantor Dispendukcapil memiliki tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan catatan sipil.
3. Kantor Dispendukcapil melaksanakan tugas-tugas pokok, sebagai berikut:
  - a. Merumuskan kebijakan teknis bidang kependudukan dan catatan sipil.
  - b. Penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan bidang kependudukan dan catatan sipil.
  - c. Pembinaan penyelenggaraan urusan bidang kependudukan dan catatan sipil.”

#### **4.1.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sikka**

Secara umum, Struktural Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sikka dapat dilihat dalam gambar berikut ini:<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Loc.cit.



<sup>37</sup> Loc.cit.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kab. Sikka

#### 4.1.5 Perangkat Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka

Susunan organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sikka terdiri dari pimpinan dan unsur pelaksana PNS dan 20 orang tenaga honorarium non PNS, yaitu:<sup>38</sup>

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat:
  - a. Sub. Bagian penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan
  - b. Sub. Bagian Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan
  - c. Sub. Bagian Keuangan dan Asset
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan
  - a. Seksi Identitas “Penduduk
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
  - c. Seksi” Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan pencatatan Sipil
  - a. Seksi Kelahiran
  - b. Seksi Pencatatan Perkawinan dan Perceraian
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
5. “Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)”
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
  - c. Seksi” Tata kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi

---

<sup>38</sup> Loc.cit.



6. Unit Pelaksana Teknis

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Personil yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Sikka berjumlah 33 orang semuanya berstatus PNS dan Tenaga Honorarium non PNS ada 20 orang.

1. Jabatan Struktural : 21 orang
2. Jabatan Fungsional : -
3. Eselon 21 orang terdiri dari:
  - a. Eselon II/b : 1 orang (Kepala Dinas)
  - b. Eselon III/a : 1 orang (Sekretaris)
  - c. Eselon III/b : 4 orang (Kepala Bidang)
  - d. Eselon IV/a : 15 orang (Kasubag dan Kepala Seksi)
4. Pangkat/ Golongan:
  - a. Pembina Utama Muda, IV/c : 1 orang
  - b. Pembina Tingkat I, IV/b : 3 orang
  - c. Pembina, IV/a : 1 orang
  - d. Penata Tingkat I, III/d : 12 orang
  - e. Penata, III/c : 3 orang
  - f. Penata Muda Tingkat I, III/b : 4 orang
  - g. Penata Muda, III/a : 4 orang
  - h. Pengatur Tingkat I, II/d : 2 orang
  - i. Pengatur Muda, II/c : 1 orang
  - j. Pengatur Muda Tingkat I, II/b : 1 orang
  - k. Pengatur Muda, II/a : 1 orang

5. Pendidikan terdiri dari:

a. Struktural:

- 1) PIM III : 5 orang
- 2) PIM IV : 12 orang

b. Formal:

- 1) S2 : 1 orang
- 2) S1 : 13 orang
- 3) DIII/ Sarjana Muda : 4 orang
- 4) SLTA : 14 orang
- 5) SLTP : 1 orang

#### 4.1.6 Pelayanan Umum Dispendukcapil Kabupaten Sikka

##### 1. Jam Kerja Layanan

“Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 (istirahat 11.00 – 12.00)

Jum’at : 10.30 – 11.00

##### 2. Jenis Pelayanan

Kantor Dispendukcapil adalah instansi pemerintah yang dikunjungi oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten” Sikka adalah:<sup>39</sup>

##### a. Permohonan e-KTP

---

<sup>39</sup> Loc.cit.

- b. Permohonan KK
- c. Surat Keterangan Pindah antar Kabupaten
- d. Surat Keterangan Pindah antar Propinsi
- e. “Surat Keterangan Datang antar Kabupaten dan” Provinsi
- f. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- g. “Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri”
- h. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT) WNA
- i. Akta Kelahiran
- j. Akta Perkawinan di Dalam Kantor
- k. Akta Perkawinan di Luar Kantor
- l. Akta Perceraian
- m. Akta Kematian
- n. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
- o. Pencatatan Pengangkatan Anak
- p. Pencatatan Perubahan Nama
- q. Pencatatan Perubahan Akta
- r. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya
- s. Salinan Akta Pencatatan Sipil
- t. Kutipan ke-II Akta Pencatatan Sipil
- u. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
- v. Pelaporan Tanda Bukti Kelahiran dan Kematian
- w. Perkawinan dan Perceraian

**3. Prosedur Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka**

Prosedur “adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau langkah–langkah pasti dalam memecahkan suatu masalah. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan di Dispendukcapil di Kabupaten Sikka yang meliputi pelayanan kepengurusan pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran.

**a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Dasar hukum penerapan e-KTP di Indonesia yaitu:<sup>40</sup>

- 1) Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga negara yang diatur dengan undang-undang.
- 2) Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kebijakan tentang penerbitan KTP elektronik (e-KTP) diatur melalui Kepmendagri No. 09 Tahun 2011 tentang Pelayanan Pembuatan e-KTP atau KTP-el. Adapun prosedur pelayanan” e-KTP, sebagai berikut:<sup>41</sup>

- 1) Perekaman data penduduk
  - a) Penduduk mengajukan berkas persyaratan Perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).
  - b) Petugas meneliti kelengkapan berkas permohonan perekaman KTP-el serta mendapatkan nomor antrian.
  - c) Jika kelengkapan berkas sudah lengkap maka Petugas Pelayanan melakukan perekaman pas photo, sidik jari, dan iris mata Penduduk, namun jika kelengkapan dianggap kurang maka akan dikembalikan kepada penduduk untuk segera dilengkapi.
  - d) Setelah melakukan perekaman pas photo, sidik jari, dan iris mata dan data dinyatakan benar maka petugas menandatangani pernyataan

<sup>40</sup> Hardiyansyah, Op.cit., hlm. 48

<sup>41</sup> Ayu Triningsih, Hevi Kurnia Hardini dan Saaiman, Op.cit., hlm. 3-4

kebenaran data biometrik, “petugas pelayanan membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP-el pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP-el.

- e) Mengirim data biometrik dari server lokal ke server pusat.
- 2) Pengambilan KTP-elektronik
  - a) Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditandatangani dan distempel oleh petugas tempat pelayanan KTP elektronik serta KTP lama bagi yang memiliki KTP.
  - b) Penduduk menyerahkan surat panggilan kepada petugas pelayanan.
  - c) Penduduk menunggu panggilan.
  - d) Petugas operator melakukan verifikasi dan melalui pemadanan sidik jari penduduk 1:1 jika datanya sama maka KTP elektronik diberikan kepada penduduk, namun apabila datanya tidak sama, maka KTP elektronik tidak akan diberikan kepada penduduk. Secara bersamaan ketika penduduk menerima KTP elektronik, penduduk juga menyerahkan KTP yang lama kepada petugas operator.”

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus KTP di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka sebagai berikut:<sup>42</sup>

- 1) Mengisi formulir permohonan KTP (F1-21) yang ditandatangani “pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun.
- 2) Bagi penduduk yang berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah menikah wajib melampirkan Surat Nikah/akta perkawinan.
- 3) Fotokopi KK.
- 4) Kutipan Akta Kelahiran.
- 5) KTP-el berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan biodata (perubahan status, dari sebelum kawin menjadi kawin, cerai/ hidup)

#### **b. Kartu Keluarga (KK)**

<sup>42</sup> Dokumen Dispendukcapil Kabupaten Sikka, Op.cit.



Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarganya. Setiap KK memiliki nomor seri yang akan tetap berlaku selama tidak terjadi perubahan Kepala Keluarga. KK adalah bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga. Adapun prosedur dan persyaratan untuk mengurus pembuatan KK di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka sebagai berikut:<sup>43</sup>

- 1) Mengajukan berkas persyaratan penerbitan KK baru bagi Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang memiliki izin tinggal” tetap.
- 2) Dengan mengisi formulir Pelaporan Kartu Keluarga yang telah diisi, izin tinggal tetap bagi orang asing, foto copy Kutipan Akta Nikah atau Kutipan Akta Perkawinan, surat keterangan Pindah atau surat Keterangan Pindah datang, “surat keterangan datang dari Luar” Negeri yang diterbitkan oleh Dinas bagi WNI yang datang dari luar negeri karena pindah.
- 3) Membayar biaya denda administrasi keterlambatan pengurusan KK.
- 4) Petugas memverifikasi meneliti kelengkapan berkas persyaratan pengurusan penerbitan KK. Apabila permohonan ditolak maka harus melengkapi persyaratan administrasi dan teknis sesuai ketentuan sedangkan bagi pemohon yang berkas persyaratannya lengkap diarahkan menuju ke loket berikutnya untuk proses selanjutnya.

---

<sup>43</sup> Loc.cit.

- 5) Menyerahkan berkas serta mendapatkan nomor antrian dan menyelesaikan sanksi administrasi.
- 6) Petugas menginput biodata penduduk dan mencetak *draft* KK di ruang SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 7) Petugas meneliti *draft* KK jika belum sesuai dikembalikan kepada petugas perekaman, jika sudah sesuai diparaf dan diserahkan kepada Kabid Pendaftaran Penduduk untuk diparaf.
- 8) Petugas menelaah *draft* KK, memaraf dan menyampaikan kepada Kepala Dinas.
- 9) Menelaah *draft* KK dan menandatangani.
- 10) Petugas mencatat dokumen KK dalam Buku Agenda Pendaftaran Penduduk.
- 11) Petugas menyampaikan dokumen KK kepada pemohon.

**c. Akta Kelahiran (AK)**

Akta Kelahiran adalah suatu “bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga (KK) dan diberi nomor induk kependudukan (NIK) sebagai dasar memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Dasar hukum tentang pembuatan akta kelahiran yaitu diatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 2002” tentang perlindungan anak, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 9 tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Dan Peraturan

Bupati Sikka Nomo 15 Tahun 2017 tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.

Persyaratan “untuk mengurus Akta Kelahiran di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan” Sipl Kabupaten Sikka sebagai berikut:<sup>44</sup>

- 1) Surat kelahiran/ penolong kelahiran dari Kelurahan/ Dokter/ Bidan.
- 2) Fotokopi KK yang masih berlaku
- 3) Fotokopi “KTP ayah dan Ibu yang masih” berlaku
- 4) Fotokopi KTP 2 orang saksi yang masih berlaku
- 5) Fotokopi surat nikah/ cerai orang tua
- 6) Fotokopi ijasah kalau ada.

“Adapun prosedur pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan” Sipl Kabupaten Sikka sebagai berikut:<sup>45</sup>

- 1) Melengkapi syarat-syarat pembuatan Akta Kelahiran.
- 2) Mendaftar ke loket di Kantor Dispendukcapil.
- 3) Selanjutnya, petugas Kantor Dispendukcapil meneliti berkas, memasukkan data dalam komputer, mengecek “data dan diparaf oleh pemeriksa data, penandatanganan oleh Kepala” Dispendukcapil, distempel, terakhir yaitu menyerahkan Akta Kelahiran kepada pemohon.

#### **4. Penyelenggaraan Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka.**

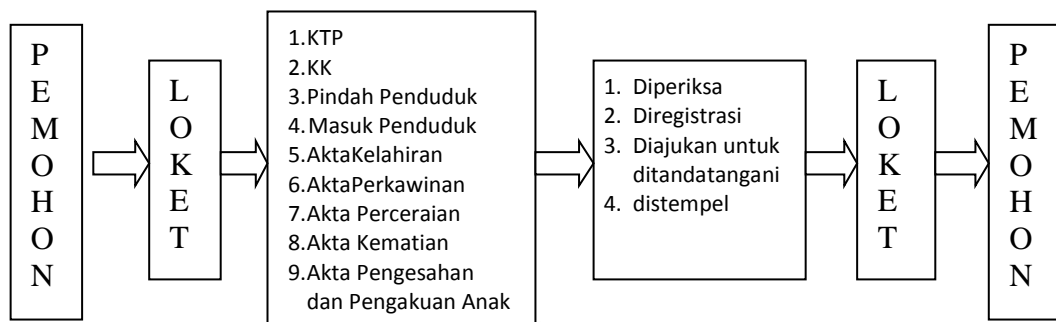
Gambar di bawah menunjukkan mekanisme pelayanan publik satu pintu Dispendukcapil Kabupaten Sikka.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Loc.cit.

<sup>45</sup> Loc.cit

<sup>46</sup> Loc.cit.



**Gambar 4.2 Mekanisme Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka**

#### **4.2 Proses Alur Pembuatan KTP, KK, dan Akta dan Kualitas Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka**

Proses alur pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran yaitu dari masyarakat mengambil surat keterangan di RT jika pak RT tidak ada di rumah masyarakat bisa langsung ke RW setelah itu masyarakat ke Desa/ Kelurahan untuk (1) mencatat ke dalam buku harian peristiwa kependudukan (2) melakukan verifikasi dan validasi penduduk, (3) Kepala Desa/ lurah menandatangani formulir biodata penduduk, kemudian yang terakhir membawa ke Kantor Dispendukcapil untuk proses lebih lanjut.

Kualitas “pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhandan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu

dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu dengan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Dispendukcapil Kabupaten Sikka merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka saat ini, peneliti menggunakan dimensi wujud/ bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka.

#### **4.2.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu, sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat.

Dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut berkaitan erat dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan sehari-hari, seperti fasilitas ruang tunggu, lahan parkir, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini, peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas



pelayanan publik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka pada dimensi bukti langsung (*tangible*).

Keberadaan Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan seadanya. Tentang sarana dan prasarana di Kantor Dispendukcapil belumlah terpenuhi. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Kepala Seksi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, bahwa “sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka sangatlah belum memadai.”<sup>47</sup> Hal ini didukung oleh pernyataan Kepala Seksi Pelayanan Pembuatan KTP, AK dan KK Dispendukcapil Kabupaten Sikka, Bapak Felixius Weto bahwa “untuk saat ini di Kantor Dispendukcapil sini sementara menggunakan bangunan bekas dari Departemen Penerangan dengan kondisi seadanya dengan kondisi bangunan sebenarnya tidak layak digunakan.”<sup>48</sup>

Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka memiliki fasilitas, antara lain loket pelayanan, komputer, *server*, TV, “telepon, alat perekam KTP, *speaker* untuk panggilan, papan informasi, nomor antrian, dan meja pelayanan. Terkait dengan fasilitas yang ada di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Hal ini

---

<sup>47</sup> Ekon Bernardus Ratu, *wawancara pribadi*, 23 April 2018

<sup>48</sup> Felixius Weto, *wawancara pribadi*, 17 April 2018

sesuai dengan pernyataan Ibu Rini, salah satu pemohon e-KTP di Dispendukcapil Kabupaten Sikka, yang mengatakan sebagai berikut:<sup>49</sup>

Fasilitas sebenarnya sudah ada semua, namun kurang memadai, mengingat orang-orang yang mengurus surat-surat sangatlah banyak dan bangku untuk orang menunggu tidak cukup, jadi nampak berantakan. Ada baiknya jika di dinas ini ditambah dengan bangku-bangku lagi untuk menunggu, begitu juga dengan lahan parkir yang tidak rapi, karena lahan yang sempit orang parkir sembarang, padahal di situ sudah ada tertulis dilarang parkir, tapi mereka tetap saja parkir di situ.

Selain ketersediaan sarana dan prasarana, kenyamanan “tempat pelayanan, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama, oleh sebab itu penampilan pegawai pelayanan sangat diperlukan. Penampilan pegawai di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pihak Dispendukcapil Kabupaten Sikka belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu yang tidak maksimal karena kurangnya bangku, bangunan gedung yang seadanya. Pelayanan publik Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menerapkan dimensi *tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas

---

<sup>49</sup> Rini, wawancara pribadi, 17 April 2018

yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat namun fasilitas yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Sikka ini masih belum memadai, tempat pelayanan yang terbatas, kurangnya *filling cabinet* dan kurangnya kursi yang menyebabkan orang harus menunggu disembarang tempat secara menyebar dan tidak fokus. Ketidaknyamanan seperti ini mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

#### **4.2.2 Kehandalan (*Reliability*)**

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan dengan tujuan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Hambatan yang ada di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini” karena letak kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka yang jauh dari pemukiman penduduk. Selain itu, juga kesadaran masyarakat yang kurang dalam tertib administrasi, misalnya saat mengurus Akta Kelahiran yang seharusnya bisa diurus setelah bayi lahir dan tidak dipungut biaya, tapi mereka sering mengabaikan sehingga saat mengurus Akta Kelahiran terpaksa harus membayar denda akibat keterlambatan. Hal ini seringkali mereka anggap

sebagai pungutan liar (pungli), padahal biaya itu adalah denda keterlambatan mereka dalam mengurus Akta Kelahiran.

Hambatan lainnya adalah SDM (pegawai) yang dianggap kurang berkualitas, misalnya pegawai yang sepenuhnya belum menguasai IT (*Information and Technology*). Hal ini berpengaruh terhadap kelangsungan kepengurusan berkas-berkas yang bersifat komputerisasi dan bersifat *online*, “selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan kedisiplinan juga menjadi hal yang sangat diperlukan. Kedisiplinan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan, meskipun pernah juga ditemukan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Selain masalah tersebut, terkadang pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak yang menyebabkan pegawai meninggalkan kantor dan akhirnya menghambat dalam memenuhi pelayanan.

Pegawai Dispendukcapil dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan SOP (*Standard Operating Prosedure*) yang telah ditetapkan seperti diuraikan di atas. SOP adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh” Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Sikka, Bapak Ekon

Bernardus Rabu, bahwa “setiap pengurusan surat-surat akan tepat waktunya jika semua yang kita kerjakan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang sudah ada Dispendukcapil di Kabupaten Sikka.”<sup>50</sup>

Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka selain menggunakan SOP juga menggunakan alat bantu lainnya untuk “pelayanan. Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang kemampuan menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti mengamati mereka sudah cukup mahir atau menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas yang sudah cukup mahir dalam mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer, *scanner*, dan *speaker*. Namun, masih ada juga pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan tersebut dengan baik.

Pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Sikka yaitu Akta Kelahiran, KTP, KK dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang. Untuk biaya pelayanan gratis, tetapi jika dalam pengurusan dokumen perpanjangan tidak tepat waktu maka dikenakan biaya administrasi.

Melihat prosedur pelayanan publik yang ada di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka tentang persyaratan dalam mengurus dan membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan. Namun, masih ada saja masyarakat yang kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat administratif, masih ada pula pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya. Seperti yang diungkapkan oleh”

---

<sup>50</sup> Ekon Bernardus Ratu, Op.cit.



Bapak Ludvina, salah satu pemohon KK di Dispendukcapil Kabupaten Sikka, bahwa:<sup>51</sup>

Terkadang masih ada masyarakat yang harus balik lagi ke rumah karena kurang melengkapi berkas-berkas yang diperlukan saat mereka mengurus dokumen. Seperti halnya saya, yang sempat beberapa kali bolak-balik rumah untuk minta surat lahir dari bidan agar bisa urus Akta Kelahiran anak saya. Ya, ini karena dulu saya kurang paham syarat-syaratnya.

Hal demikian menunjukkan “menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Selain itu, juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sikka yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Sikka juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Sikka juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan dan persyaratan administratif yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada para Camat yang nantinya” akan diteruskan kepada warga.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menerapkan dimensi kehandalan cukup baik. Pegawai sudah menerapkan SOP dalam pelayanan, serta mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan, tetapi masih ada “yang belum menguasai alat

---

<sup>51</sup> Ludvina, *wawancara pribadi*, 17 April 2018

bantu pelayanan tersebut. Hal ini dibuktikan masih adanya masyarakat yang harus bolak-balik untuk mengurus maupun melengkapi persyaratan administratif pelayanan, sebab pegawai kurang maksimal dalam memberikan sosialisasi.

Kehandalan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat dan mudah. Selain itu, kedisiplinan pegawai juga masih kurang seperti pegawai pelayanan sering mondar-mandir maupun izin meninggalkan kantor pelayanan di luar jam istirahat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, permasalahan itu tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

#### **4.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Ketanggapan pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun di saat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap petugas Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari beberapa ketanggapan para petugas Dispendukcapil dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh” Bapak Nicholas ketika mengurus KTP di Dispendukcapil Kabupaten Sikka, bahwa “prosedurnya sangatlah mudah, saya hanya tinggal melengkapi semua arsip yang dibutuhkan seperti surat pengantar dari RT, RW, Kelurahan sesuai arahan yang diberikan petugas.”<sup>52</sup>

Hal ini “juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang pelayanan. Salah satunya petugas pelayanan yaitu Bapak” Irenius Sia yang menyatakan bahwa

---

<sup>52</sup> Nicholas, wawancara pribadi, 17 April 2018

“kami akan selalu membantu dalam setiap kesulitan yang warga hadapi dan memudahkan dalam kepengurusan.”<sup>53</sup>

Dari uraian di atas, “dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sehingga Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu tanggap, cepat dan ramah. Pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menerapkan dimensi daya tanggap beserta indikatornya dengan cukup baik. Penilaian kualitas dimensi daya tanggap sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksan, mendetail an mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Sikka dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas.

#### **4.2.4 Jaminan (*Assurance*)**

Masyarakat sebagai pengguna layanan Dispendukcapil di Kabupaten Sikka tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini harus didukung

---

<sup>53</sup> Irenius Sia, *wawancara pribadi*, 17 April 2018

dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Dispendukcapil Kabupaten Sikka komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas dan petugas dengan petugas.

Menjalin komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu” Pukul 07.30-16.00 WIT, sedangkan pada hari Jum’at pukul 07.30 - 11.00 WIT. Jaminan ketepatan waktu pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah cukup baik, tetapi belum memuaskan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Martha ketika mengurus penambahan nama dalam KK bahwa “sebetulnya pelayanan yang ada di kantor dinas ini sudah cukup baik, namun kadang proses kepengurusan kadang cepat kadang lambat.”<sup>54</sup>

Peneliti juga mewawancarai tentang “jaminan ketepatan waktu pelayanan yang ada di” Dispendukcapil Kabupaten Sikka dengan petugas pelayanan yaitu Bapak Irenius Sia sebagai seksi bagian pelayanan kecamatan yang menyatakan bahwa “untuk ketepatan waktu kita bisa menjamin bila yang dilakukan sesuai SOP, namun itu semua juga bisa berubah karena jaringan yang kadang sulit.”<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Martha, *wawancara pribadi*, 17 April 2018

<sup>55</sup> Irenius Sia, *Op.cit.*



Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan (*assurance*) di Dispendukcapil Kabupaten Sikka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menerapkan dimensi jaminan beserta indikatornya dengan cukup baik. “Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Namun, masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan, seperti dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 bulan untuk menunggu proses pembuatan e-KTP. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Dispendukcapil Kabupaten Sikka untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah dijamin pelayanannya, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.”

#### **4.2.5 Empati (*Emphaty*)**

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan atau “komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi empati ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Sikap dari petugas menunjukkan kemampuan instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Pada dimensi empati, peneliti bertujuan untuk mengetahui sikap petugas kepada masyarakat ketika melaksanakan tugasnya, dan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Sebagian besar petugas di sana sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, namun juga masih ditemui petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan, karena petugas memiliki karakter yang berbeda-beda sebagai individu.

Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh” Ibu Ema, salah satu masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran, bahwa: “untuk pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka ini sudah baik, mereka ramah dan senyum dalam setiap melayani warga yang mengurus surat-surat.”<sup>56</sup> Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ibu Rina ketika mengurus KK di Dispendukcapil Kabupaten Sikka, bahwa “sebetulnya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Kependudukan di sini sudah cukup baik, orang-orangnya sabar dalam melayani warga.”<sup>57</sup>

Dimensi empati yang lain juga ditunjukkan oleh sikap aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan

---

<sup>56</sup> Ema, *wawancara pribadi*, 23 April 2018

<sup>57</sup> Rina, *wawancara pribadi*, 23 April 2018

masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal ini merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam memberikan layanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan petugas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan. Selain itu, pegawai juga mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

#### **4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sikka**

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang

bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Dispendukcapil Kabupaten Sikka menemui beberapa kendala dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, di antaranya dari segi kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang. Hal tersebut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tersedianya sumber daya pegawai merupakan salah satu unsur dari pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkualitas juga diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menguasai alat bantu pelayanan tetapi masih ada yang belum mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga dapat mengganggu proses pelayanan yang diselenggarakan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu dengan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Oleh sebab itu, kualitas, keahlian dan profesional dalam menjalankan pelayanan sangat penting guna tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka adalah faktor kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan

pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

Selain itu, kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya bangku tunggu untuk pengguna layanan, fasilitas parkir yang belum memadai bagi pengguna layanan, kurang tersedianya *filling cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi di meja pelayanan. Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good goverment* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dispendukcapil Kabupaten Sikka sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mewujudkan sumber daya pegawai yang profesional serta berkualitas yaitu dengan cara melalui peningkatan kompetensi keahlian, pelatihan, *study banding* maupun pembinaan pegawai. Dispendukcapil Kabupaten Sikka berupaya memaksimalkan pengadaan sarana prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi



pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu, Dispendukcapil Kabupaten Sikka sebagai penyelenggara pelayanan berupaya meningkatkan sarana dan prasarana. Upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana prasarana serta melengkapinya.

Upaya lain yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sikka yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat-syarat pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sikka. Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Dispendukcapil Kabupaten Sikka yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

### 5.1 “Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil”) Kabupaten Sikka dapat dinilai dari dimensi, sebagai berikut:
  - a. Dimensi *tangibles* (bukti fisik), Dispendukcapil Kabupaten Sikka “belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, kurangnya bangku untuk ruang tunggu serta lahan parkir yang belum memadai dan kurangnya *filling cabinet* sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.
  - b. Dimensi *reliability* (kehandalan), pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka dalam menangani keluhan masyarakat belum sesuai harapan. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Selain itu, masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu” pelayanan.
  - c. Dimensi *responsiviness* (daya tanggap), pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menunjukkan daya tanggap yang cukup baik, “terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan” pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu mereka saat mengalami kesulitan ketika membuat KTP, KK, dan Akta Kelahiran

- d. Dimensi *assurance* (jaminan), ketepatan waktu pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sikka belum sesuai “harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan layanan pembuatan e-KTP dan Akta Kelahiran.
  - e. Dimensi *emphaty* (empati), pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sikka sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak” diskriminatif, serta menghargai pengguna layanan.
2. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sikka adalah keramahan pegawai kepada pengguna layanan, seperti pegawai yang akrab berkomunikasi dengan pengguna dan tersenyum saat memberikan layanan. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi kualitas sumber daya manusia (“pegawai) yang masih kurang, kesadaran masyarakat” juga kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi, serta sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai.

## 5.2 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran-saran, yaitu:

1. Dispendukcapil Kabupaten Sikka perlu menambah sarana dan prasarana, seperti memperbaiki bangunan, memperbanyak bangku untuk para pengguna jasa layanan, menambah *filling cabinet* untuk menyimpan arsip, lahan parkir yang perlu dibenahi dan diperluas agar nampak teratur guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat spanduk/ “*banner*” yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi di Dispendukcapil, yang diletakkan di dalam ruang pelayanan sehingga masyarakat mengetahui alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana, khususnya dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran.
4. Dispendukcapil Kabupaten Sikka perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai.
5. Dispendukcapil Kabupaten Sikka perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu” pelayanan, khususnya untuk penguasaan sarana IT.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arifin. (2010). *Penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif & kualitatif*. Yogyakarta: Lilin Persada Press.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. (Cet. 15). Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalilindo.
- Kusdarini, E. (2011). *Dasar-dasar hukum administrasi negara dan asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Patra, A. & Zen, M. (2006). *Pelayanan publik bukan untuk publik*. Jakarta: Yappika.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sirajuddin. (2012). *Hukum pelayanan publik berbasis partisipasi dan keterbukaan informasi*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Cet. 15). Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Service quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

### SERIAL JURNAL

- Mahardhika, N. S. & Larasati, E. (2015). Analisis kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Undip*, 1, 1-12.
- Santoso, Y. A., Wasiati, I. & Boedijono. (2015). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember*, 1, 1-16.
- Sukmaida & Komalasari, E. (2015). Analisis kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Fisipol UIR*, 1, 141-158.

Triningsih, A., Hardini, H. K. & Saaiman. (2017). Implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar (Studi pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar). *Jurnal Ilmu Pemerintahan UMM*, 1, 1-13.

Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4, 418-425.

#### **PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN**

KepmenPAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/ 2003 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

#### **DOKUMEN PEMERINTAH**

Dokumen Dispendukcapil Kabupaten Sikka (2018)

#### **WAWANCARA**

Ema. (2018, 23 April). Wawancara pribadi.

Emaculata, Maria. (2017, 9 Agustus). Wawancara pribadi.

Ludvina. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.

Martha. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.

Nicholas. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.

Ratu, Ekon Bernardus. (2018, 23 April). Wawancara pribadi.

Rina. (2018, 23 April). Wawancara pribadi.

Rini. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.

Sia, Irenius. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.

Weto, Felixius. (2018, 17 April). Wawancara pribadi.